

Jaarverslag Cliëntenraad 2020

ijssel land
ziekenhuis

Hier gaat het om u.



Woord vooraf van de voorzitter

De cliëntenraad is trots op het IJsselland Ziekenhuis!

Het was een bewogen en hectisch jaar dat in het teken stond van de corona pandemie.

Met groot respect kijken wij naar de crisisorganisatie en wat er in het afgelopen jaar allemaal in gang is gezet.

We hoorden over de extra IC capaciteit die werd gegenereerd, de thuiswerkplekken die er voor de medewerkers zijn gekomen en de inspanning die is geleverd om Telemonitoring en de Beter DichtBij app snel en op grotere schaal in te zetten om zo onze patiënten te kunnen blijven volgen en behandelen. Even zo groot is onze waardering voor de zorgprofessionals en medewerkers in de (poli)kliniek, die met grote veerkracht veel meer en soms ander werk verzetten dan zij gewend waren, maar ook voor de medewerkers van de keuken en het restaurant die in no time hebben ingespeeld op deze nieuwe situatie. Er werd met het buffetrestaurant goed voor de collega's gezorgd! We vergeten zeker het ondersteunende personeel niet, dat werkt op de achtergrond om alles in goede banen te leiden en het reguliere werk door te laten gaan, vanaf de thuiswerkplek of als vrijwilliger via het crisisteam.

Allemaal bedankt voor jullie inzet om "gewoon" te doen wat nodig is om deze crisis samen te doorstaan.

*Chapeau namens de voltallige cliëntenraad,
Jos Wiegman, voorzitter*

ijssel land
ziekenhuis



1. Samenstelling cliëntenraad ultimo 2020



Van links naar rechts
staand: Sylvia van den Adel (ambtelijk secretaris), Thomas Linsmayer,
Mariëtte Swinkels, Pierre Winkelman en Ineke van Rotterdam
Zittend: Jos Wiegman (voorzitter), Marja de Koning en Peter Pauli

De cliëntenraad heeft met de raad van bestuur afgesproken om de zittingstermijn van de leden te verlengen naar 4 jaar met eenmaal een mogelijkheid tot herbenoeming.

Na een proefperiode van 6 maanden als aspirant lid, is Ineke van Rotterdam per 1 maart 2020 definitief benoemd tot lid van de cliëntenraad.

In het kader van de nieuwe medezeggenschapswet Wmcz2018 is overeengekomen dat de cliëntenraad ook als advies- en medezeggenschapsorgaan voor het medisch specialistisch bedrijf (MSB) optreedt.

1.1 Termijnen leden cliëntenraad per 31 december 2020



Marja de Koning

2^e termijn april 2019 - april 2023



Mariëtte Swinkels

vicevoorzitter
2^e termijn juli 2019 – juli 2023



Thomas Linsmayer

2^e termijn november 2020 - nov. 2024



Jos Wiegman

Voorzitter
1^e termijn juni 2017 - juni 2021



Peter Pauli

2^e termijn februari 2018 - feb 2022



Pierre Winkelman

1^e termijn jan. 2018 – jan. 2022



Ineke van Rotterdam

1^e termijn september 2019 – sept. 2023



Sylvia van den Adel

ambtelijk secretaris
Ondersteunt de CR 8 uur per week

1.2 Aandachtsgebieden / contactpersonen cliëntenraad

Facilitair / Bouw	<ul style="list-style-type: none"> • Thomas Linsmayer • Pierre Winkelman 	Patiënttevredenheid/ patiëntenvoorlichting	<ul style="list-style-type: none"> • Peter Pauli • Mariëtte Swinkels
Geestelijke verzorging	<ul style="list-style-type: none"> • Jos Wiegman 	PR / contact achterban	<ul style="list-style-type: none"> • Jos Wiegman • Sylvia van den Adel
ICT / EPD / EHealth	<ul style="list-style-type: none"> • Thomas Linsmayer • Peter Pauli 	Raad van bestuur	<ul style="list-style-type: none"> • Jos Wiegman • Mariëtte Swinkels • Sylvia van den Adel
Klachten	<ul style="list-style-type: none"> • Peter Pauli • Mariëtte Swinkels 	Raad van toezicht	<ul style="list-style-type: none"> • Jos Wiegman • Mariëtte Swinkels • plus wisselend CR-lid
Kwaliteit/veiligheid	<ul style="list-style-type: none"> • Thomas Linsmayer • Pierre Winkelman 	Verpleegkundige adviesraad (VAR)	<ul style="list-style-type: none"> • Marja de Koning • plus wisselend CR-lid
Ouderenzorg	<ul style="list-style-type: none"> • Ineke van Rotterdam • Peter Pauli 	Vrijwilligers	<ul style="list-style-type: none"> • Marja de Koning • Pierre Winkelman
Ondernemingsraad (OR)	<ul style="list-style-type: none"> • Jos Wiegman • plus wisselend CR-lid 	Zorg spoedeisende hulp, kliniek en polikliniek	<ul style="list-style-type: none"> • Marja de Koning • Ineke van Rotterdam

1.3 Samenstelling Ouderen Adviescommissie

mw. Hannie van Bokkum

dhr. Cor van Daalen

Dhr. Frans Dor

mw. Haya Goutier

mw. Bep Kalkman-Split

dhr. Jan Letterie

dhr. Frits Schiebaan

mw. Floor Vogelsang

Dhr. Hans Thieme

Dhr. Dirk van der Zee

Sinds 1 mei 2014 functioneert de Ouderen Adviescommissie en adviseert de cliëntenraad over het ouderenbeleid van het IJsselland Ziekenhuis. De leden komen bijeen om ervaringen met het ziekenhuis uit te wisselen, knelpunten te bespreken en mogelijke verbeteringen aan te dragen op het gebied van toegankelijkheid, voeding en gastvrijheid.

Dit jaar is Alle Wielenga gestopt als lid van de OAC. Wij bedanken hem hartelijk voor zijn kritische blik naar de kwaliteitscriteria van het ouderenbeleid in het ziekenhuis, zijn praktische inzet om de bereikbaarheid en toegankelijkheid voor mindervaliden op de kaart te zetten en zijn waardevolle input over de werkwijze van de commissie als klankbord voor de cliëntenraad.

We verwelkomden ook een drietal nieuwe leden, die direct actief aan de slag gingen en niet schroomden hun ervaringen met ons te delen. Vanwege de corona pandemie waren de fysieke bijeenkomsten niet mogelijk, maar deelden de leden hun ervaringen en tips via telefoon en e-mail contact. Alle 10 de leden blijven graag deel uit maken van de groep krasse ouderen.

2. Werkwijze cliëntenraad in- en externe contacten

De cliëntenraad denkt graag mee over de vragen 'Doen we de goede dingen en doen we de dingen goed? Ervaart de patiënt dit ook zo?'

De leden van de cliëntenraad hebben veelvuldig contact met de raad van bestuur, bestuur medisch specialistisch bedrijf, (zorg)managers, stafmedewerkers en ze spelen een actieve rol in diverse interne projectgroepen of verbeterteams.

'Op deze manier raken we al in een vroeg stadium betrokken bij het vast- of bijstellen van beleid. We doen suggesties of geven onze mening over voorgenomen veranderingen in het zorgproces, patiëntenfaciliteiten of over het voedingsbeleid; altijd vanuit de gedachte 'wat is het effect voor de patiënt?' De patiënt krijgt zo echt een stem!'

'Om goed op de hoogte te blijven van ontwikkelingen, die belangrijk zijn voor onze achterban, nemen we ook deel aan externe netwerkbijeenkomsten en werkconferenties. We spreken met andere cliëntenraden en zien wat er om ons heen in de regio en in andere ziekenhuizen speelt, daar waar mogelijk helpen en adviseren we elkaar.'

2.1 Werkwijze cliëntenraad

interne contacten

Vergaderingen

Vanwege de corona pandemie vond een groot aantal vergaderingen digitaal plaats. Dit was even wennen, maar bleek een zeer goed alternatief om toch in contact te blijven met elkaar, bestuur en management

- 12 keer met de leden van de cliëntenraad
- 4 keer een overlegvergadering met de raad van bestuur
- 4 keer een agendaoverleg (voorzitters en secretarissen raad van bestuur en cliëntenraad)
- 2 keer met de raad van toezicht
- 5 keer commissie ouderenzorg – kwaliteitsnormen kwetsbare ouderen
- 1 keer met de ondernemingsraad (personeel – patiënt)
- 2 keer met de verpleegkundige adviesraad (verpleegkundige – patiënt)
- Ad hoc met de ouderen adviescommissie van de cliëntenraad via telefonisch contact, per e-mail en bezoeken aan de deur
- Regelmatige telefonische update over de situatie in het ziekenhuis rondom de corona pandemie (op- en afschalen reguliere zorg, uitbreiding IC-bedden) door de voorzitter van de raad van bestuur en cliëntenraad



2.2 Werkwijze cliëntenraad

interne contacten

Overleggen vanuit de aandachtsgebieden

- 1 keer met R. Nellen, G. Tetteroo en C. Evertse, bestuur medisch specialistisch bedrijf en A. Lambeek en E. ten Holder, bestuur vereniging medische staf
- 1 keer met R. Nellen en P. van der Sloot, bestuur medisch specialistisch bedrijf
- 7 keer met H. Bouts, manager facilitair bedrijf - bouw- en renovatie, inrichting, milieu en voeding
- 2 keer met S. Koopman, zorg programmamanager – projecten in de keten / commissie ouderen
- 2 keer met B. Slieker, programmamanager - kwaliteit en veiligheid
- 1 keer met A. van Beek, hoofd P&O en R. Goncheh, projectleider LEAN
- 1 keer met C. Bank, programmamanager capaciteitsmanagement
- 1 keer met M. de Boer en N. Botta, ziekenhuisapothekers
- 1 keer met K. Dekker, patiëntenvoorlichter – patiënttevredenheidsonderzoeken
- 2 keer met I. Kloot, klachtfunctionaris
- 1 keer met H. Lips, coördinator vrijwilligers en patiëntenvervoer – gastvrouwen/-heren, pendelbus
- 1 keer met M. Rozing en K. van Rijthoven, geestelijk verzorgers

2.3 Werkwijze cliëntenraad

Deelname aan Werkgroepen en Commissies

- 1 keer Werkgroep VIPP - Versnellingsprogramma Informatie-uitwisseling Patiënt en Professional: de patiënt meer inzicht in zijn eigen zorg
- 4 keer Projectgroep Samen Beslissen – patiënten monitor diverse leden zijn hierbij betrokken geweest
- 4 keer Projectgroep Aangenaam Poliproces
- Deelname Veiligheidsrondes
- Deelname Tracer en Flits Audits

interne contacten



2.4 Werkwijze cliëntenraad

externe contacten

Netwerken en Externe Bijeenkomsten

- Regionaal Oncologienetwerk Concord (maart en november)
Ter verbetering van kwaliteit worden steeds meer behandelingen geconcentreerd over de ziekenhuismuren heen. Vanuit de cliëntenraden wordt besproken wat dit betekent voor de patiënt.
 - > Jaarplan Concord
 - > Presentatie Patio Patiënten Informatiecentrum Oncologie Erasmus MC
 - > Presentatie iClusion -opgericht om klinische studies makkelijker en toegankelijk te maken voor patiënten.
 - > Ontwikkelingen binnen de diverse ziekenhuizen
- Bijeenkomst cliëntenraden Metropoolregio / Rotterdam EHealth agenda
De regionale cliëntenraden spreken hier over de uitdagingen waar de gezamenlijke ziekenhuizen voor staan in de communicatie over de toepassingen van thuishetchnologie en EHealth.
 - > Netwerken / uitwisselen van informatie
 - > Nieuwe WMCZ2018: hoe komen we in contact met onze achterban/gegevensuitwisseling
 - > Voordracht mbt AVG (wet op de privacy)
- Alliantie "Samen tegen Eenzaamheid" Capelle a/d IJssel
- Webinar "Achterbancontact curatieve sector"



2.5 Werkwijze cliëntenraad

De cliëntenraad actief

- **EHealth week 27 januari t/m 1 februari 2020**
 - > Jos, Mariette, Marja en Sylvia hebben over de EHealth markt in de hal gelopen. Automatisering/robotisering in de zorg gaat hoe dan ook worden toegepast. Dit betekent toch ook veel mooie ontwikkelingen.
 - > Ineke heeft samen met een OAC lid de bus genomen voor de safari langs diverse EHealth toepassingen op verschillende locaties in Rotterdam, met o.a. De Zorgcentrale, Antes zorggroep, het Erasmus MC en Hogeschool Rotterdam.
- **Feestelijk moment ingebruikname nieuwe bedden**
- **Rondleiding nieuwe verpleegafdelingen en OK complex**

M. Boender, projectleider huisvesting nam de cliëntenraad mee voor een kijkje achter de schermen van de mooie en volledig uitgeruste nieuwe afdelingen.



2.6 Activiteiten Ouderen Adviescommissie

De ervaringsdeskundigen van de ouderenadviescommissie, de klankbordgroep die ons adviseert over het ouderenbeleid, koppelen aan ons terug hoe zij onder meer senior friendly, privacy en bejegening in het ziekenhuis ervaren

Dit jaar maakte Corona het onmogelijk om de groep fysiek bij elkaar te brengen, maar ook hier vond de voorzitter, Ineke van Rotterdam, een creatieve oplossing om contact te hebben en ervaringen te delen. Zij ging op huisbezoek op 1,5 meter, had telefonisch contact en via de e-mail en bundelde alle ervaringen van de leden. De aandachtspunten/tips koppelde zij terug naar managers zorg, facilitair bedrijf en de raad van bestuur.

Onderwerpen die o.a. zijn besproken:

- **De Corona pandemie**
 - › Afschalen van de reguliere zorg waardoor afspraken kort tevoren moesten worden afgezegd;
- **Informatie en communicatie**
 - › Beter uitleg over lange wachttijden op poli en afdeling, een beeldscherm met informatie helpt;
 - › Nakomen van afspraken door medewerkers, bijv. "ik bel u terug";
 - › Papieren folders moeten beschikbaar blijven om alles thuis nog eens rustig te kunnen nalezen;
 - › Duidelijk praten en zorg voor voldoende privacy;
- **Toegankelijkheid**
 - › Verkeershectiek en obstakels op het buitenterrein zorgen soms voor gevaarlijke situaties;
 - › Betere aanduiding en bewegwijzering over de afgesloten ingang aan Capelse zijde;
 - › Meer gehandicaptenparkeerplaatsen dichtbij de hoofdingang aan Rotterdamse zijde.

3. Contact met de achterban

We krijgen waardevolle informatie van de afdeling Patiëntenvoorlichting uit de enquêtes die patiënten invullen na opname in het ziekenhuis. We vinden direct contact met onze achterban echter ook belangrijk en horen het liefst uit eerste hand van patiënten of zij tevreden zijn over hun artsen en over de manier waarop de behandelingen plaatsvinden.

De cliëntenraad wil dit niet alleen bereiken met informatie op de website, in het IJsselland magazine, op posters of op de digitale schermen in de wachtruimtes. Zodra de coronabeperkingen zijn opgeheven zullen we regelmatig in het ziekenhuis te vinden zijn om kort met patiënten in gesprek te gaan over hun ervaringen.

ijssel land
ziekenhuis

**De Cliëntenraad
hoort graag wat u
ervan vindt!**

Cliëntenraad IJsselland Ziekenhuis



ijssel land
ziekenhuis

Hier gaat het om u.

www.ijss.nl

Patiënteninformatie

3.1 Contact met de achterban

- **Website IJsselland Ziekenhuis**
 - > Jaarverslag en meerjarenplan/speerpunten cliëntenraad
 - > Notitie gastvrijheid
 - > Interviews
- **In de patiënten wachtruimtes en bij patiëntenvoorlichting:**
 - > brochures cliëntenraad
- **Actief deelnemen aan diverse patiënten enquêtes**
- **Deelname activiteiten ziekenhuis**
 - > EHealth week, open dag (dit jaar geannuleerd i.v.m. corona)
 - > Spiegelgesprek
 - > Presentatie resultaten patiënten enquête
- **IJsselland Magazine en IJsvogel**
- **Huis aan Huis bladen**
- **Raadplegen / toetsen bij de Ouderen Adviescommissie**

4. Speerpunten 2019 – 2020 een terugblik

De cliëntenraad gaf deze zes thema's in 2019 – 2020 een meer prominente rol in zijn advisering.

- Een gastvrij ziekenhuis
- Hoofdbehandelaarschap
- Medicatieveiligheid
- Digitalisering / EHealth
- Patiënt Effect Rapportage (PER)
- Achterban / PR

4.1 Speerpunten cliëntenraad

- **Gastvrij ziekenhuis**

- › Er is de laatste jaren op dit punt al veel bereikt, denk daarbij aan de nieuwe verpleegafdelingen, de verbouwde poli's, de fietsenstalling en de pendelbus, maar er zijn er ook nog veel wensen niet vervuld. Dit speerpunt komt daarom de komende jaren weer terug als thema, met name patiëntbejegening, wachttijden en toegangstijden zijn thema's waarvoor we nadrukkelijk aandacht vragen in het beleid en we blijven ons hard maken voor uniformiteit in informatievoorziening via de beeldschermen op de polikliniek.

- **Hoofdbehandelaarschap**

- › In de kliniek wordt op afdeling aangegeven wie op dat moment hoofdbehandelaar is. Er is op gewezen dat het een probleem blijft bij patiënten, die met meerdere specialismen te maken hebben gehad op de afdeling. Hieraan is zowel bij de patiënt als bij de huisarts en/of verpleeghuisarts met name behoefte ná ontslag uit de kliniek. Mogelijk kan een regie arts of casemanager oplossing bieden. Dit wordt meegenomen bij Continu verbeteren.

- **Medicatieveiligheid**

- › De apothekersassistenten komen nu persoonlijk langs bij de patiënten op de verpleegafdelingen, controleren de medicatielijst en passen deze direct aan. Hiermee zijn stappen vooruit gezet in het borgen van de juiste medicatieverstrekking in de kliniek en verdergaande stappen op het terrein van digitaliseren zullen dat nog kunnen versterken. Helaas constateren we dat op de overdrachts-momenten bij opname en ontslag nog te vaak misverstanden ontstaan en ook dit speerpunt houdt onze aandacht.

4.1 Speerpunten cliëntenraad

- **Digitalisering / EHealth**

- › We zijn blij dat de raad van bestuur de afgelopen jaren gekozen heeft voor het opzetten en uitvoeren van innovatief beleid, dat gekoppeld is aan de digitale mogelijkheden van deze tijd. De cliëntenraad vindt de ingezette innovaties en EHealth activiteiten essentieel om de toename in de zorgvraag het hoofd te kunnen bieden. Wij participeren dan ook actief in deze ontwikkelingen en blijven dit zo voortzetten.

- **Patiënt Effect Rapportage (PER)**

- › Het instellen van een PER lijkt op korte termijn te ingrijpend en geen haalbare kaart. Wel blijft er vanuit de cliëntenraad de focus om steeds de vraag te stellen: 'Wat betekent dit voor de (oudere) patiënt?'

- **Achterban / PR**

- › Naast de communicatiemiddelen die we al eerder noemden zullen we, zodra de corona beperkingen zijn opgeheven, regelmatig in het ziekenhuis te vinden zijn om kort met patiënten in gesprek te gaan over hun ervaringen.

5. Uitgebrachte adviezen

In 2020 heeft de cliëntenraad 5 adviezen door de raad van bestuur voorgelegd gekregen. Deze hebben we steeds beoordeeld vanuit patiënten perspectief en hierover werd positief geadviseerd.

- Samenwerking met de Lelie Zorggroep
- Herbenoeming lid Onafhankelijke Klachten Commissie
- Jaarrekening 2020
- Begroting 2.0
- ICT Strategie
- Huishoudelijk Reglement Onafhankelijke Klachten Commissie

Contactgegevens cliëntenraad

Cliëntenraad IJsselland Ziekenhuis
T.a.v. mw. S. van den Adel,
ambtelijk secretaris
Postbus 690
2900 AR Capelle aan den IJssel

E: clienraad@ysl.nl

T: 010-258 5720

ijssel land
ziekenhuis

De cliëntenraad is steeds op zoek naar ervaringen en suggesties van patiënten en bezoekers.

Wilt u informatie over het lidmaatschap van de cliëntenraad?

Neem contact met ons op!